

**PROSEDUR PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG MEDAN AHMAD YANI**

SKRIPSI MINOR

Oleh:

DIFA FARHAINI

NIM. 0504162089



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

MEDAN

2019 M/1440 H

**PROSEDUR PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG MEDAN AHMAD YANI**

SKRIPSI MINOR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah
Pada Program D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Oleh:

DIFA FARHAINI

NIM. 0504162089



PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN

2019 M/1440 H

LEMBAR PERSETUJUAN

PROSEDUR PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG MEDAN AHMAD YANI

Oleh:

DIFA FARHAINI

NIM. 0504162089

Menyetujui

PEMBIMBING

KETUA PROGRAM STUDI

D-III PERBANKAN SYARIAH

Dr. Muhammad Ridwan, MA

NIP. 19760820200312 1 002

Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, LC., MA

NIP. 19650628200302 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul: **PROSEDUR PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG MEDAN AHMAD YANI**, telah diuji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 02 Mei 2019.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah FEBI UIN Sumatera Utara.

Medan, 02 Mei 2019
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SU Medan

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Hj. Yenni Samri J. Nst., S.HI, MA Rahmi Syahriza, S.ThI., MA
NIP. 19790701200912 2 003 NIP. 19850103201101 2 011

Anggota

Penguji I

Penguji II

Dr. Muhammad Ridwan, MA
NIP. 19760820200312 1 002

Rahmi Syahriza, S.ThI., MA
NIP. 19850103201101 2 011

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sumatera Utara

Dr. Andri Soemitra, MA
NIP. 19760507200604 1 002

IKHTISAR

Difa Farhaini dengan judul: **Prosedur Pelayanan Nasabah *Priority* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kriteria nasabah *priority* dimana kriteria untuk menjadi nasabah *priority* ialah nasabah perorangan yang menempatkan dananya di Bank Syariah Mandiri dengan total saldo atau portofolio minimal Rp 500 juta dalam 2 (dua) produk pendanaan yaitu tabungan-giro atau tabungan *mudharabah mutlaqah*-tabungan berjangka atau deposito-tabungan dan nasabah perorangan dapat *upgrade* menjadi nasabah *priority* dengan syarat memenuhi ketentuan yang berlaku. Sedangkan syaratnya ialah mengisi aplikasi permohonan nasabah Bank Syariah Mandiri *Priority*, baik nasabah baru maupun nasabah regular (*upgrade*) dengan membawa identitas nasabah seperti KTP dan NPWP, mengisi formulir hak dan kewajiban antara nasabah dan Bank, telah melalui proses EDD (*Enhanced Due Dilligence*) dengan mengacu Surat Edaran Umum No. 13/017/UMM tanggal 20 Desember 2011 Perihal Revisi Pedoman Pelaksanaan Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT). Prosedur pelayanan nasabah *priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani ialah nasabah harus mempunyai atau membawa *id card* (kartu identitas) nasabah *priority* jika datang ke kantor cabang. Pelayanan dimulai dengan *Priority Banking Officer* atau PBO menghubungi nasabah *by phone* kemudian menentukan jadwal atau janji pertemuan. Setelah bertemu nasabah sesuai jadwal, nasabah akan dilayani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) PBO mengenai keperluan dan kebutuhan nasabah tanpa harus repot mengantri. Jika permintaan atau transaksi sudah selesai maka PBO akan menanyakan kembali keperluan dan kebutuhan nasabahnya, berbincang-bincang atau menawarkan produk kepada nasabah *priority* jika nasabah tidak terburu-buru.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah Rabbil Alamin. segala puji bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi minor yang berjudul “**Prosedur Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program diploma (D-III) Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, para sahabat beliau dan para pengikut mereka sampai hari akhir. Oleh karena itu, melalui skripsi minor ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda tercinta Rizal Reza Harahap, ST bersama Ibunda tersayang Mardiana Siregar terima kasih yang sebesar-besarnya yang tak pernah lelah mendidik, menjaga, merawat beserta doa dan kasih sayang telah kalian berikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan D-III di UIN Sumatera Utara.

Ucapan terima kasih juga diberikan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Aliyuddin Abdul Rasyid, Lc., MA selaku Ketua Jurusan Program Studi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Muhammad Ridwan, MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat

yang sangat banyak serta pengorbanan waktunya mengarah penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi minor ini dengan baik.

5. Bapak Syahrial Al-Rasyid selaku Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri Area Medan Ahmad Yani dan Ibu Nina Moetia selaku Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani, yang telah memberikan izin magang dan riset di PT. Bank Syariah Mandiri.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dari awal masuk perkuliahan hingga selesai, serta seluruh staff pegawai yang ada di lingkungan UIN Sumatera Utara.
7. Seluruh staff pegawai PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Wilayah I dan Kantor Cabang Medan Ahmad Yani, khususnya Pak Anzar Syahputra, Pak Romeo Kamajaya, Kak Mirad Walda Koto, Kak Ochi, Kak Ella, Kak Aini Pohan, dan Bang Rozi Tanjung, yang telah bekerjasama, memberikan bantuan, dan pengarahannya selama magang dan riset dalam menyelesaikan skripsi minor ini.
8. Ibu Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, S.HI, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik, Ibu Kamila, S.E.,Ak, M.Si selaku Sekretaris Jurusan D-III Perbankan Syariah dan Ibu Rahmi Syahriza, S.ThI, MA selaku Kepala Laboratorium atas bantuan dan bimbingannya selama diperkuliahan, magang dan skripsi minor ini.
9. Alm. Drs. H. Muhammad Ramli Siregar bersama Hj. Rosmawati Harahap selaku Kakek dan Nenek tersayang dari pihak Umi dan Keluarga Besar Napalombang, juga Ir. H. Yahya Harahap bersama Hj. Budinar Sinaga selaku Opung dan Uci tercinta dari pihak Abi dan Keluarga Besar Dolok Sordang yang selalu mendukung, mendoakan, serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
10. Kakakku tersayang Sabrina Silmi Aulia, S.S dan Adikku tercinta Alfian Ziyad Fathurrahman yang telah memberikan doa dan

semangat sehingga penulis mencapai semua ini. *Alhamdulillah*, tahun 2019 kita bertiga sama-sama wisuda.

11. Teman Karib seperjuangan tercinta (Squad Girl) Sariani Simatupang, Irma Nurwanti Maulana, Habibah Belina Murniati Shiddiq, dan Rani Inri Astuti yang telah mendukung dan memberikan semangat yang tiada hentinya.
12. Teman seperjuangan magang Andika Halim Perdana yang selalu membantu penulis pada saat magang dan teman seperjuangan skripsi Hafidz Dzulfiqor Shiddiq yang selalu mendukung dan selalu bersama dengan ‘partnernya’ mengerjakan skripsi barengan.
13. Seluruh teman-teman pengurus Himpunan Mahasiswa Prodi (HMP) D-III Perbankan Syariah khususnya pada periode 2018-2019 dan teman-teman seperjuangan generasi D-III terakhir (2016) khususnya kelas B D-III Perbankan Syariah yang namanya tak bisa disebutkan satu persatu, sukses untuk kita semua.

Juga kepada siapa saja yang dengan tulus mendoakan saya. Kepada mereka semua saya sampaikan *Jazakumullah khairul jaza’*.

Demikian penulis skripsi minor ini. Sekali lagi kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semuanya. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi minor ini bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 24 April 2019

Penulis

Difa Farhaini

NIM. 0504162089

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBER PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

IKHTISAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Sistematika Pembahasan	8

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Prosedur Pelayanan	10
1. Pengertian Prosedur.....	10
2. Pengertian Pelayanan	12
3. SOP <i>Customer Service</i>	18
B. Nasabah <i>Priority</i>	21
1. Pengertian Nasabah	21
2. Pengertian Layanan <i>Priority</i>	24
3. Definisi Mandiri Syariah <i>Priority</i>	28
4. Definisi <i>Priority Banking Officer</i> (PBO)	29

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan.....	30
B. Visi dan Misi Perusahaan	33

C.	Makna Logo Perusahaan	34
D.	Kegiatan Operasional Perusahaan dan Ruang Lingkup Bidang Usaha	36
1.	Kegiatan Operasional	36
2.	Ruang Lingkup Bidang Usaha	37
E.	Struktur Organisasi dan Pembagian Kerja	41
1.	Struktur Organisasi	41
2.	Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	43
F.	Produk-Produk Perbankan	58
1.	Produk Tabungan	58
2.	Produk Pembiayaan	60
3.	Jasa Produk BSM	62
4.	Jasa Operasional BSM	62
G.	Sarana dan Prasarana	62
1.	Sarana	63
2.	Prasarana	64
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Tahap Awal Nasabah <i>Priority</i>	65
1.	Kriteria Nasabah <i>Priority</i>	65
2.	Syarat Menjadi Nasabah <i>Priority</i>	66
B.	Prosedur Pelayanan Nasabah <i>Priority</i>	66
1.	SOP <i>Priority Banking Officer</i>	68
2.	Layanan atau <i>Benefit</i> Nasabah <i>Priority</i>	69
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	72
B.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
3.1	Logo PT. Bank Syariah Mandiri	34
3.2	Struktur Organisasi Perusahaan <i>Branch Office</i>	42
4.1	Prosedur Pelayanan Nasabah <i>Priority</i>	66
4.2	Kartu Mandiri Syariah Debet VISA <i>Priority</i>	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah ditandai dengan disetujuinya undang-undang No. 21 Tahun 2008.¹ Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah, undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah.²

Pada saat ini, peningkatan akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan termasuk perbankan. Hal ini disebabkan oleh kualitas jasa digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan demikian, sebuah bank harus melakukan berbagai upaya pembaharuan yang tidak kenal henti untuk dapat menjadi pemain utama pada *segment*-nya, sehingga dapat menjadi preferensi utama *customer* yang berujung pada kepuasan dan bahkan loyalitas. Untuk itu sebuah bank syariah dituntut untuk mempunyai sistem pelayanan yang teruji dan tidak sekedar mengharapkan *emotional mass* untuk menjadi nasabah. Sering kali terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan.

¹ Bank Sentral Indonesia, www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx. Diakses pada 30 April 2019.

² M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 26.

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Kata pelayanan prima dalam dunia bisnis biasa dikenal sebagai *service excellence*.

Bank memiliki cara memperlakukan orang yang memiliki banyak uang dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Selain layanan prima, berbagai produk investasi juga disediakan agar nasabah memperoleh manfaat lebih banyak lagi, bank pun terus berlomba memberikan fitur yang dianggap berbeda dari bank lain.

Bank Syariah Mandiri adalah salah satu perbankan yang menyediakan fasilitas pelayanan dalam melayani nasabah biasanya digunakan dengan bahasa *priority*. Dalam istilah Bahasa Inggris disebut dengan *Priority*, dalam istilah Bahasa Indonesia disebut dengan Prioritas. Maka disebut dengan pelayanan nasabah *priority*.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pengertian prioritas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah hak

utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain.³

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah tidak melakukan perbuatan tercela, memegang teguh amanah, menjaga nama baik bank dan nasabah, beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral, sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan seperti keluhan nasabah, memiliki integritas yang artinya bertindak jujur dan benar, manners artinya tidak egois, disiplin, dan tidak kasar.⁴

Pelayanan pelanggan yang baik memiliki tiga alasan yaitu satu, memperoleh pembagian pasar; jika memperlakukan pelanggan dengan baik dan menawarkan suatu produk atau jasa sebagaimana yang diinginkan, mereka akan setia kepada Anda, dan mereka akan bercerita tentang Anda kepada teman-teman lainnya. Dua, mengembangkan pijakan dasar; menawarkan jasa yang baik, memberikan keuntungan pada tiap organisasi-publik maupun swasta, dan tiga, landasan demi mencapai keberhasilan yang bertahan lama; pada saat menawarkan suatu produk atau jasa yang berkualitas sebagaimana yang diinginkan para

³ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h. 206.

⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 209.

pelanggan, permudah aksesnya, dan perlakukan para pelanggan dengan baik, maka akan sukses.⁵

Dalam praktek pelayanan nasabah perbankan biasa dilakukan oleh *customer service*. *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁶

Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

Berikut sifat-sifat nasabah yang harus dikenal, yaitu nasabah dianggap sebagai raja, mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya, tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, nasabah mau diperhatikan, dan nasabah merupakan sumber pendapatan bank.⁷

Adapun pelayanan yang diberikan kepada nasabah terhadap kepuasan nasabah apabila dilayaninya dengan baik, cepat tanggap dalam keperluan nasabah. Namun beda halnya pelayanan nasabah prioritas, nasabah mendapatkan pelayanan yang diistimewakan dalam pelayanan yang diberikan *service* tambahan dari

⁵ Susan M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, (Jakarta: Suka Buku, 2013) h. 7-8.

⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 201.

⁷ *Ibid.*, h. 207.

pelayanan Bank Syariah Mandiri nasabah *priority*. Dengan pelayanan nasabah prioritas bantuan yang akan diberikan kepada nasabah adalah kemudahan dalam bertransaksi, nasabah prioritas tidak perlu repot antri apabila hendak bertransaksi sebab mempunyai suatu loket tersendiri sehingga mempercepat dan mempermudah proses transaksi. Sebenarnya yang dijual oleh perusahaan bukanlah nilai aktual tetapi nilai yang dirasakan konsumen yang benar-benar penting. Konsumen membeli apa yang mereka butuhkan sehingga mereka dapat memperoleh apa yang mereka inginkan. Mereka tidak menginginkan solusi, yang mereka inginkan hasilnya.

Berdasarkan berbagai uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PROSEDUR PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG MEDAN AHMAD YANI”**.

B. Perumusan Masalah

Dari ulasan singkat mengenai latar belakang masalah yang telah di paparkan diatas, maka peneliti akan merumuskan masalah yang akan menjadi panduan dalam penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kriteria nasabah *priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani?
2. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah *priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kriteria nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani.
2. Untuk mengetahui prosedur pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi

Sebagai sarana pembelajaran dan penambahan pengetahuan atau wawasan untuk menganalisis, memahami permasalahan di bidang perbankan dalam menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama berada di perkuliahan.

2. Bagi praktisi dan Instansi

Mengembangkan kemitraan dan kerjasama melalui kegiatan magang kerja mahasiswa dan pelatihan kerja dan memberikan informasi dan evaluasi kerja karyawan dari hasil observasi magang mahasiswa selain itu dapat dijadikan sebagai bahan rujukan ataupun masukan bagi perusahaan untuk melihat perkembangan perusahaan dalam hal proses pelayanan *priority* dimasa yang akan datang.

3. Bagi para pembaca

Memberikan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan yang menggambarkan dan membahas keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada disertai suatu analisis.

2. Teknik Pengumpulan Data

Field research (penelitian lapangan), merupakan penelitian yang dilakukan penulis secara langsung terjun ke lapangan atau pada objek penelitian dengan metode-metode yang tersedia. Cara-cara yang dilakukan penulis guna memperoleh data-data yang lebih akurat untuk mendukung penelitian antara lain:

a) Observasi (Mengadakan Pengamatan)

Pengamatan atau observasi adalah suatu cara yang dilakukan dalam pengumpulan data terhadap suatu penelitian, yang merupakan perbuatan jiwa secara efektif dan penuh perhatian guna memperoleh data-data yang diinginkan. Penulis mengadakan observasi langsung kepada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani yang berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 100, Kesawan, Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara 20111.

b) Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara lisan untuk mendapatkan keterangan-keterangan secara langsung kepada si peneliti. Wawancara yang dilakukan penulis adalah kepada semua pihak yang mengerti dan dapat menjelaskan serta memberikan keterangan-keterangan yang menyangkut mengenai judul skripsi minor penulis, yaitu dengan *Priority Banking Officer* (PBO) atau karyawan yang bersangkutan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani.

F. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar penyusun skripsi minor ini membahas beberapa bab yang masing-masing sub-sub nya disesuaikan dengan kepentingan untuk memudahkan penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas agar lebih mudah dipahami. Untuk lebih jelas sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini penulis memuat tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori. Dalam bab ini penulis menguraikan tentang definisi yang berkaitan dengan prosedur pelayanan nasabah *priority*.

Bab III Gambaran Umum Perusahaan. Dalam bab ini penulis menguraikan Gambaran Umum Perusahaan berupa sejarah singkat perusahaan,

visi dan misi, arti logo, kegiatan operasional perusahaan dan ruang lingkup bidang usahanya, struktur organisasi, produk-produk serta sarana dan prasarana pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini penulis menguraikan hasil penelitian prosedur pelayanan nasabah *priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani.

Bab V Penutup. Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Prosedur Pelayanan

1. Pengertian Prosedur

Prosedur menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Prosedur merupakan metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.¹

Menurut Zaki Baridwan, prosedur memiliki peran penting dalam suatu perusahaan. Prosedur merupakan rangkaian langkah yang dilaksanakan untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas, sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan secara efektif dan efisien serta dapat dengan mudah menyelesaikan suatu masalah yang terperinci menurut waktu yang telah ditetapkan.² Menurut Sugiyono, prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama.³

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/prosedur>. Diakses pada 26 Maret 2019.

² Zaki Baridwan, *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), h. 57.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 195.

Menurut Mulyadi, prosedur adalah merupakan urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin perancangan secara seragam transaksi perusahaan terjadi berulang-ulang.⁴

Prosedur pada dasarnya adalah langkah-langkah kegiatan yang dilakukan secara berurutan mulai dari langkah awal hingga langkah akhir dalam rangka proses suatu pekerjaan.

a. Karakteristik Prosedur

Berikut adalah beberapa karakteristik prosedur diantaranya adalah:⁵

- a) Prosedur menunjang tercapainya suatu organisasi.
- b) Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
- c) Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
- d) Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
- e) Menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.
- f) Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota-anggota organisasi

⁴ Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, Edisi III (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 5.

⁵ *Ibid.*

- g) Membantu efisiensi, efektivitas dan produktivitas kerja dari suatu unit-unit organisasi.

b. Manfaat Prosedur

Suatu prosedur dapat memberikan manfaat sebagai berikut:⁶

- 1) Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang
- 2) Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
- 3) Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
- 4) Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efisien.
- 5) Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dan pengawasan.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan

⁶ *Ibid.*

memperoleh imbalan, perbuatan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain.⁸

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁹

Pelayanan yang dibutuhkan nasabah antara lain:¹⁰

- a. Pelayanan dalam berinvestasi/menanamkan modal usahanya
- b. Pelayanan dalam menabung
- c. Buka rekening baru
- d. Kredit
- e. Transfer

Keseluruhan itu harus didapat oleh para nasabah selama menabung di bank tersebut karena kesuksesan bank tergantung dari para nasabahnya.

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>. Diakses pada 26 Maret 2019.

⁹ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 152.

¹⁰ A. Hasymi Ali, *Dasar-Dasar Operasi Bank*, terj. America Institute of Banking, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h. 20.

Pelayanan prima (*service excellence*) dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan nasabah agar mereka setia kepada perusahaan.

a. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima pada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service*:¹¹

1) Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih.

Artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan rok/celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis, tidak kumal, dan baju lengan panjang jangan digulung karena pakaian yang digunakan benar-benar dapat memikat konsumen. Menggunakan pakaian seragam sesuai waktu yang ditetapkan.

2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.

Dalam melayani nasabah, petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin, dan percaya diri yang tinggi. Seorang *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama.

Dalam melayani nasabah seorang *customer service* harus murah

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), h. 205.

senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.

- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat nasabah datang, seorang *customer service* harus segera menyapa dengan menyebutkan nama. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu yang dapat kami bantu.

- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan satun dalam nersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus memahami keinginan nasabah.

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar atau Bahasa Daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan gunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Dalam melayani nasabah jangan terlihat lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemampuan nasabah.

- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Pada saat nasabah sedang berbicara, usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemauan hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau sudah terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Seorang *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh seorang *customer service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

- 10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Jika pada saat tertentu, seorang *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

b. Etiket dan Larangan dalam Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan, pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Secara umum etiket pelayanan adalah sebagai berikut:¹²

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan *Assalamualaikum*.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- 3) Baik adalah mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk untuk duduk selalu dengan ramah dan tamah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- 5) Biasakan dan mulailah dengan mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.

¹² *Ibid.*, h. 197.

- 6) Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran untuk hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

Terdapat beberapa larangan dalam etiket pelayanan, larangan ini juga hendaknya dipatuhi sehingga etiket pelayanan tidak pula di langgar. Secara umum larangan dalam etiket pelayanan adalah sebagai berikut:¹³

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja, dan pada saat melayani nasabah.
- 2) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum, merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- 3) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
- 4) Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih di depan nasabah atau tamu.
- 5) Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
- 6) Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.

3. SOP (Standar Operasional Prosedur) *Customer Service*

Menurut Kamus Besar Indonesia, standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan.¹⁴ Sedangkan operasional adalah secara sifat

¹³ *Ibid.*

operasi yang berhubungan dengan operasi.¹⁵ Prosedur adalah tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.¹⁶

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang didalamnya suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua kepuasan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalamnya organisasi yang adalah anggota-anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.¹⁷

Adapun Standar Operasional Prosedur *Customer Service* adalah:¹⁸

- 1) Mendengarkan apa yang disampaikan oleh nasabah baik melalui telepon atau komunikasi lainnya dengan sebaik-baiknya.
- 2) Menanyakan pertanyaan kepada nasabah atau mengulangi kembali hal yang telah disampaikan oleh nasabah untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahpahaman dari kedua belah pihak mengenai isu yang diangkat. Hal yang memberikan

¹⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h. 1375.

¹⁵*Ibid*, h. 1020.

¹⁶ *Ibid*, h. 1106.

¹⁷ Rudi M. Tambunan, *Standar Operating Procedures (SOP)*, (Jakarta: Maistas Publishing, 2008), h. 79.

¹⁸ Rosita Alia, *Customer Service Officer* PT. Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani, Wawancara Pribadi, Medan, 22 April 2019.

kepastian kepada para nasabah bahwa apa yang mereka sampaikan benar-benar didengarkan.

- 3) Menangani perihal apa yang disampaikan oleh nasabah sesuai dengan temanya
 - a. Bila hal yang disampaikan adalah pertanyaan mengenai cara kerja pembelian produk yang ada, mengenai sistem keamanan transaksi *online* maupun mengenai hal-hal teknis lainnya, maka hendaknya *customer service* juga bisa dianjurkan mengajarkan kepada nasabah untuk mempelajari lebih lanjut syarat dan ketentuan yang berlaku, yang tersedia dari halaman khusus *website* mereka.
 - b. Bila hal yang disampaikan adalah keluhan, maka pihak *customer service* perlu mencatat keluhan tersebut dengan rapih dan menjanjikan kepada nasabah bahwa mereka akan segera menindaklanjuti hal tersebut dan memberitahukan hasilnya secepat mungkin kepada pihak nasabah. Catatan keluhan ini hendaknya diteruskan kepada pihak yang berwenang untuk mengatasi permasalahan yang ada sesuai dengan jenis masalah itu sendiri.
 - c. Keluhan yang sudah memiliki jawaban adalah solusi hendaknya langsung ditindaklanjuti dengan cara memberitahukan kepada nasabah mengenai hal tersebut. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan

tidak membuat mereka ragu akan pelayanan yang biasa diberikan oleh perusahaan tersebut.

- 4) Sepanjang proses menerima pertanyaan atau keluhan dari nasabah, pihak *customer service* diharapkan untuk tetap sopan dan menggunakan kalimat yang baik, walaupun nasabah sudah terdengar marah atau tidak sopan. Upayakan untuk tetap tenang dan tidak terprovokasi oleh perkataan nasabah. Katakan salam di akhir dan permulaan komunikasi, serta ucapkan terima kasih kepada nasabah sebelum mengakhiri hubungan komunikasi.
- 5) Melakukan proses dokumentasi untuk setiap pertanyaan, keluhan atau masukan yang masuk, terutama untuk jenis keluhan yang sering muncul. Buatlah laporan mengenai hal ini kepada pihak atasan sehingga bisa diambil tindakan lebih lanjut dan mengurangi jumlah laporan yang sama dikemudian hari.

B. Nasabah *Priority*

1. Pengertian Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Nasabah adalah orang yang biasanya berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).¹⁹ Sedangkan menurut Wikipedia, nasabah adalah pihak yang

¹⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, <https://kbbi.web.id/nasabah.html>. Diakses pada 26 Maret 2019.

menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.²⁰

Nasabah adalah; satu, setiap orang yang datang ke bank untuk bertransaksi. Kemudian yang kedua, setiap orang yang menelpon ke bank yang mendapatkan informasi, dan tiga, setiap orang yang ada di kantor (satu bagian, bagian lain, atau cabang lain). Pepatah pemasaran mengatakan nasabah adalah raja, maka ia wajib dilayani dengan tulus dan ikhlas.²¹

Definisi nasabah adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.²²

Fokus dari dinamika perbankan kualitas perbankan terletak pada kepuasan nasabah (*customer satisfaction*), oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan nasabah. Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu dan karena itu memberikan pengaruh pada *performance* perbankan. Beberapa terminologi tentang nasabah dapat diberikan sebagai berikut:

²⁰ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/nasabah>. Diakses pada 05 April 2019.

²¹ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 225.

²² Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 37.

- a. Nasabah adalah orang yang tidak tergantung kepada bank, tetapi bank lah yang tergantung pada nasabah.
- b. Nasabah adalah orang yang membawa bank kepada keinginannya.
- c. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan nasabah.
- d. Nasabah adalah orang yang eksistensinya teramat sehingga harus dipuaskan oleh perbankan.

Dalam sistem kualitas modern terdapat 3 (tiga) jenis nasabah yang harus dipuaskan kebutuhannya yaitu *internal customer* (nasabah internal), *intermediate customer* (nasabah antara) dan *eksternal customer* (nasabah eksternal). Nasabah internal merupakan orang yang berada di dalam perbankan dan memiliki pengaruh pada performasi bank. Nasabah antara merupakan orang yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pengguna akhir (*end user*) produk dan jasa. Nasabah eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk dan jasa yang dihasilkan.²³

Sifat-sifat nasabah adalah sebagai berikut:²⁴

- a. Nasabah dianggap sebagai raja.

Petugas *Customer Service* harus menanggapi nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

²³ Mangasa Agustinus Sipahutar, *Customer Window*, (Bandung: Alfabeta, 2002), h. 2.

²⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, h. 207.

- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan.

- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

- d. Nasabah mau diperhatikan.

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian.

- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank.

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

2. Pengertian Layanan *Priority*

Priority adalah kata Bahasa Inggris yang jika diartikan ke dalam Bahasa Indonesia artinya adalah Prioritas. Pengertian prioritas menurut Kamus Bahasa Bahasa Indonesia adalah yang didahulukan dan diutamakan daripada yang lain.²⁵ Dalam setiap perbankan produk pelayanan nasabah prioritas memiliki nama yang berbeda-beda. Namun dalam praktik

²⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, <https://kbbi.web.id/prioritas.html>. Diakses pada 26 Maret 2019.

perbankan yang penulis teliti disebut dengan Bank Syariah Mandiri *Priority*.

Nasabah yang menggunakan pelayanan nasabah *priority* dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya.²⁶

Pada prinsipnya setiap nasabah bank syariah berhak untuk diperlakukan secara *equal treatment* (kesetaraan perlakuan). Seluruh nasabah berhak mendapatkan layanan prima yang sejalan dengan arahan al-Qur'an, Allah SWT. berfirman:²⁷

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ (٧٧)

Artinya: "Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan." (QS. Al-Qasas 28: Ayat 77).

Sebenarnya yang dijual oleh perusahaan bukanlah nilai aktual tetapi nilai yang dirasakan nasabah yang benar-benar penting. Nasabah membeli

²⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 191-192.

²⁷ Al-Qur'an Indonesia, <http://quran-id.com>. Diakses pada 01 April 2019.

apa yang mereka butuhkan sehingga mereka dapat memperoleh apa yang mereka inginkan adalah hasil.²⁸

Namun demikian, ini tidak berarti bahwa bank syariah tidak diperkenankan memberikan layanan ekstra terhadap nasabah yang memberikan kontribusi lebih, khususnya dalam bentuk penempatan dana yang signifikan dengan jumlah nominal tertentu. Nasabah yang demikian ini umumnya disebut sebagai Nasabah *Priority*. Adanya layanan ekstra (yang kemudian umumnya juga disebut dengan Layanan *Priority*) tidaklah bertentangan dengan prinsip keadilan yang diusung oleh syariah. Sebab, keadilan tidak selalu identik dengan kesamaan. Definisi adil adalah *wadh' al-syai' fi mahallih*, menempatkan sesuatu sesuai dengan porsi dan posisinya.

Disamping itu, Islam menghargai seseorang berdasarkan tingkat kontribusinya. Kontribusi merupakan bagian dari amal, di mana amal merupakan faktor yang menentukan kedudukan seseorang, sebagaimana disebutkan dalam hadits. Dalam perang Khaibar, saat membagikan hasil perang, Nabi SAW. memberi tiga saham kepada pasukan berkuda dan satu saham kepada pasukan pejalan kaki, dua dari tiga saham yang diberikan kepada pasukan berkuda tersebut dimaksudkan untuk pemeliharaan kuda, dan satu saham lagi untuk pemiliknya. (H.R. Ibn Mājah dalam *Sunan*-nya II/952/ 2854, Ibn Hibban dalam *Shahīh*-nya XI/142/4814, dan lain-lain dengan *sanad* yang valid). Pemberian hasil perang secara lebih kepada

²⁸ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran*, h. 192.

pasukan berkuda dibandingkan pasukan pejalan kaki dikarenakan kontribusi pasukan berkuda dalam memenangkan pertempuran melebihi kontribusi pasukan pejalan kaki ini adil.²⁹

Demikian pula halnya dengan Nasabah *Priority*. Kontribusi mereka dalam pengembangan bank syariah tentu lebih tinggi dibandingkan nasabah deposan pada umumnya, yaitu dalam bentuk penempatan dana yang lebih besar. Dengan demikian, atas dasar kontribusi lebih tersebut, mereka sudah selayaknya mendapatkan *benefit* yang lebih dibandingkan nasabah deposan pada umumnya.³⁰

Lembaga keuangan syariah mempunyai dua peran sekaligus yaitu sebagai badan usaha dan badan sosial. Sebagaimana badan usaha lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai manajer investasi, investor, dan jasa pelayanan. Sebagai badan sosial lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai pengelola dana sosial untuk penghimpunan dan penyaluran dana zakat, infak dan sedekah. Dalam perspektif kolektif dan ekonomi, zakat akan melipatgandakan harta masyarakat karena zakat dapat meningkatkan permintaan dan penawaran di pasar yang kemudian mendorong pertumbuhan ekonomi secara makro dan pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Dari sisi permintaan, distribusi, zakat pada golongan kurang mampu akan membuat mereka memiliki daya

²⁹ <http://zonaekis.com/layanan-priority-dalam-perspektif-syariah/fEhbE#ip=1>. Diakses pada 27 Maret 2019.

³⁰ *Ibid.*

beli. Sedangkan dari sisi penawaran zakat memberikan sisi sentif bagi penumpukan harta diam (tidak diusahakan) dengan mengenakan potongan sehingga mendorong harta untuk diusahakan dan dialirkan untuk investasi di sektor riil.³¹

3. Definisi Mandiri Syariah *Priority*

Bank Syariah Mandiri *Priority* adalah model layanan *ritel* (perorangan) untuk segmen pasar menengah atas yang mempunyai pengendapan dana di Bank dengan saldo rata-rata minimal sebesar Rp 250 juta per satu akun produk pendanaan setiap bulan atau 500 juta pada dua produk tabungan-giro atau tabungan *mudharabah mutlaqah*-tabungan berjangka atau deposito-tabungan, setiap nasabah akan dilayani secara khusus oleh *Priority Banking Officer* (PBO), baik layanan *financial* maupun *non financial*.³²

Mandiri Syariah *Priority* merupakan layanan eksklusif dari Bank Syariah Mandiri khusus bagi nasabah pribadi istimewa. Bank Syariah Mandiri bertekad membangun kemitraan bersama nasabah dengan mengembangkan *one stop financial service* yang inovatif dan menghadirkan *Priority Banking Officer* yang berdedikasi untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset nasabah secara seimbang.

³¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kecana, 2009), h. 36.

³² Nuraini Pohan, *Priority Banking Officer* PT. Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani, Wawancara Pribadi, Medan, 22 April 2019.

4. Definisi *Priority Banking Officer (PBO)*

Priority Banking Officer (PBO) atau *Personal Relationship Officer/PRO/Funding Officer Priority* adalah pegawai Bank yang bertugas sebagai *personal banker* (bankir pribadi), *financial advisor* (penasehat keuangan) dan *marketing officer* (petugas pemasaran) atas produk dan layanan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri (termasuk Nasabah *Priority*).³³

PBO adalah bagian penting dari pencapaian target bisnis cabang, secara pareto, jumlah nasabah segmen *affluent* dan *high net worth* kurang dari 0,5% total nasabah, namun *Asset Under Management (AUM)* nasabah tersebut menguasai lebih dari 50% *asset* bank. Karena potensi bisnis yang besar dari nasabah *affluent* dan *high net worth*, maka diperlukan PBO yang fokus menggarap segmen market ini, PBO bertugas menambah dan mengelola nasabah *priority* untuk meningkatkan *growth* dana serta melakukan *one stop financial services* untuk meningkatkan *fee based income*.

Semakin baik kualitas layanan yang diberikan PBO, maka semakin banyak *asset* nasabah yang dipercayakan untuk dikelola dan semakin besar keuntungan yang didapatkan cabang dari pengelolaan AUM nasabah (*sales through services*).³⁴

³³ *Ibid.*

³⁴ *Ibid.*

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah paska krisis ekonomi dan moneter 1997 – 1998. Sebagaimana kita ketahui, krisis ekonomi moneter sejak Juli 1997 yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional sehingga menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam konsiderasi tersebut, industri perbankan di Indonesia yang didominasi oleh bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah Indonesia akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang memiliki Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, Pemerintah tengah melakukan merger empat bank (Bank Dagang, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru PT. Bank Susila Bakti (BKB).

Dalam proses merger, Bank Mandiri sambil melakukan konsolidasi juga membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di grup Bank Mandiri sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberi peluang bank umum melayani transaksi syariah (*dual banking system*).¹

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti (BKB) dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSM berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT. Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut,

¹ Bank Syariah Mandiri, *Tumbuh Berkualitas Laporan Tahunan 2016*, h. 63-64.

PR Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.²

Pada tanggal 1 November 1999 berdirilah Bank Syariah Mandiri dengan jenis usaha Banking (*Sharia Principle*). Dengan modal awal yang disetor sebesar IDR 1 Triliun, dan modal ditempatkan sebesar IDR 658 Miliar. Adapun pemegang saham PT. Bank Syariah Mandiri yaitu PT. Bank Mandiri Tbk (99,999998%) dan PT. Mandiri Sekuritas (0,000002%). Dan saat ini, PT. Bank Syariah Mandiri (Pusat) berada di Gedung Bank Syariah Mandiri Jl. MH Thamrin No. 5 Jakarta 10340 – Indonesia.³

PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia. Pada tahun 2003, PT. Bank Syariah Mandiri memperoleh predikat sebagai bank syariah terbaik dari Majalah Info.

Banyak masyarakat yang berminat serta menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri, hal ini dapat dilihat dari banyaknya didirikan kantor-kantor Bank Syariah Mandiri baik itu kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas untuk memenuhi permintaan masyarakat Indonesia dalam penggunaan

² Website Bank Syariah Mandiri, www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah. Diakses pada 04 April 2019.

³ Idem, www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/profile-perusahaan. Diakses pada 04 April 2019.

jasa Bank Syariah Mandiri. Salah satunya didirikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 100, Kesawan, Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara 20111.

B. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi misi Bank Syariah Mandiri sebagai berikut: ⁴

1. Visi

Menjadi Bank Syariah Terdepan dan Modern.

- a. Untuk Nasabah: BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.
- b. Untuk Pegawai: BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.
- c. Untuk Investor: Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

2. Misi

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan menyalurkan pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah *universal*.

⁴ Idem, www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi. Diakses pada 04 April 2019.

- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

C. Makna Logo Perusahaan

Logo PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani



Sumber: Google (2019)

Gambar 3.1 Logo PT. Bank Syariah Mandiri

Logo baru Bank Syariah Mandiri tetap diambil dari pemilik saham terbesar perusahaan tersebut yakni PT. Bank Mandiri. Logo baru Bank Syariah Mandiri (tanpa kata bank) sejalan dengan kebijaksanaan Bank Indonesia ke depan yang mengizinkan bank untuk menjual produk-produk nonbank seperti reksadana, *bank insurance*, dll. serta sejalan dengan rencana pemilik saham Bank Syariah Mandiri yakni PT. Bank Mandiri, yang berencana memiliki anak perusahaan nonbank.

Warna latar logo putih-hijau tetap menggunakan positif-negatif untuk penerapannya. Positif digunakan untuk warna belakang terang atau cerah tetapi

jangan digunakan pada latar bergambar abstrak. Negatif digunakan untuk warna latar belakang gelap atau redup.

Filosofi penggunaan huruf-huruf kecil dan bukan huruf kapital pada logo diatas memiliki cerminan bahwa Bank Syariah Mandiri ramah, rendah hati, dan memiliki aspirasi untuk semakin dekat dengan nasabah, tetap bersikap membumi dan menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Costumer Focus*). Warna hijau tua pada huruf melambangkan kesuburan, pengembangan dan pertumbuhan, melambangkan nilai-nilai agama, warisan luhur, stabilitas, memimpin (*Command*), serius (*Respect*), tahan uji (*Reliable*), dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*) serta sebagai simbol dari spesialis (*Profesionalism*).

Lambang logo divisualkan dalam bentuk gelombang warna emas cair yang merupakan lambang kemakmuran yang dicita-citakan pada nasabah yang mau bermitra dengan Bank Syariah Mandiri. Lengkungan emas sebagai metamorfosa dari sifat *agile*, progresif, pandangan ke depan (*excellent*), fleksibilitas, serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang.

Sedangkan untuk warna kuning emas menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Simbol ini menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif, meriah, warna spiritual , dan melambangkan hal yang luar biasa. Warna ini juga terkesan ramah,

menyenangkan, nyaman, serta diterima sebagai warna ringan yang membuat perasaan bahwa masa depan akan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.⁵

D. Kegiatan Operasional Perusahaan dan Ruang Lingkup Bidang Usaha

1. Kegiatan Operasional

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani melakukan kegiatan operasional sehari-hari dan penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dananya kepada masyarakat dan menerapkan prinsip syariah melalui pembiayaan dan bagi hasil.

Sesuai dengan fungsi bank yang diatur No. 7 tahun 1992 BAB II Pasal 3 yang telah diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998, bahwa fungsi utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, maka hal ini pula yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri dalam menjalankan kegiatan operasional bank tersebut.

Adapun formasi bagian di dalam perusahaan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani sebagai berikut:⁶

1. *Area Manager*
2. *Branch Manager*
3. *Area Micro Banking Manager*
4. *Area Pawning Manager*
5. *Bussines Banking Relationship Manager (BBRM)*

⁵ Bank Syariah Mandiri, *Tumbuh Berkualitas Laporan Tahunan 2016*, h. 65.

⁶ Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri *Branch Office* Medan Ahmad Yani 2019.

6. *Area Consumer Financing Manager*
7. *Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)*
8. *Priority Banking Officer (PBO)*
9. *Area Operation & Service Manager*
10. *Clearing & Operation Service Supervisor (COS SPV)*
11. *Customer Service Officer (CSO)*
12. *Head Teller*

Dunia usaha dan dunia perbankan adalah dua variabel yang tidak bisa dipisahkan dalam memajukan perekonomian dan akan berjalan dengan baik bila dipotong oleh modal usaha yang memadai yaitu adanya bantuan modal usaha dan modal kerja dari lembaga perbankan yang akan turut membantu pesatnya laju perekonomian suatu bangsa. Oleh karena itu, untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan suatu perencanaan yang matang dan akurat demi untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada perusahaan agar tidak terjadi kekecewaan dalam bertransaksi. PT. Bank Syariah Mandiri sebagai lembaga perbankan syariah yang telah eksis sampai sekarang ini mempunyai perencanaan atau program kerja yang akan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Bidang usaha BSM berdasarkan Akta Perubahan terakhir Nomor 9 Tanggal 7 Desember 2016 persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi

Manusia Republik Indonesia Surat Keputusan No. AHU-01.03.0106588

Tanggal 8 Desember 2016. Anggaran Dasar BSM adalah:⁷

1. Menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa Giro, Tabungan atau bentuk lainnya dalam bentuk investasi berupa Tabungan, Deposito atau bentuk lainnya berdasarkan akad yang tidak menentang dengan prinsip syariah.
2. Menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah*, *musyarakah* atau akad yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
3. Menyalurkan pembiayaan untuk transaksi jual-beli dengan berbagai akad yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
4. Menyalurkan pembiayaan berdasarkan akad *qardh* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
5. Menyalurkan pembiayaan penyewaan kepada nasabah berdasarkan akad *ijarah* dan/atau sewa beli yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
6. Melakukan pengambil alihan utang berdasarkan akad *hawalah* atau akad yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
7. Membeli, menjual atau risiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip syariah.
8. Membeli surat berharga berdasarkan prinsip syariah yang diterbitkan oleh pemerintah dan/atau Bank Indonesia.

⁷ Bank Syariah Mandiri, *Tumbuh Berkualitas Laporan Tahunan 2016*, h. 66.

9. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga berdasarkan suatu akad yang sesuai dengan prinsip syariah.
10. Melakukan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan akad yang berdasarkan prinsip syariah.
11. Melakukan fungsi Wali Amanat berdasarkan akad *wakalah*.
12. Memberikan fasilitas *letter of credit* atau bank garansi berdasarkan prinsip syariah.
13. Menyediakan tempat penyimpanan barang dan surat berharga, memindahkan uang, dan kegiatan lain yang lazim dilakukan di bidang perbankan dan di bidang sosial sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan perundang-undangan.
14. Melakukan kegiatan valuta asing berdasarkan prinsip syariah.
15. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada Bank Umum Syariah atau lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.
16. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.
17. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun berdasarkan prinsip syariah.
18. Melakukan kegiatan dalam pasar modal sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal.

19. Menerbitkan, menawarkan dan memperdagangkan surat berharga jangka pendek dan jangka panjang berdasarkan prinsip syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pasar uang.
20. Menyelenggarakan kegiatan atau produk bank yang berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan sarana elektronik.

Kegiatan usaha yang dapat dilakukan bank syariah di atas, tidak semuanya dapat dilakukan oleh unit syariah, dan hanya dapat dilakukan oleh bank umum syariah. Kegiatan yang hanya dilakukan oleh bank umum syariah adalah:

1. Menjamin penerbitan surat berharga.
2. Penitipan untuk kepentingan orang lain.
3. Menjadi wali amanat.
4. Penyertaan modal.
5. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun.
6. Menerbitkan, menawarkan, dan memperdagangkan surat berharga jangka panjang syariah.

Disamping usaha komersial, bank syariah dapat pula menjalankan fungsi sosial dalam bentuk:

1. Lembaga *baitul mal*, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkan kepada organisasi pengelola zakat.

2. Menghimpun dana sosial dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada lembaga pengelola zakat (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*).

E. Struktur Organisasi dan Pembagian Kerja

1. Struktur Organisasi

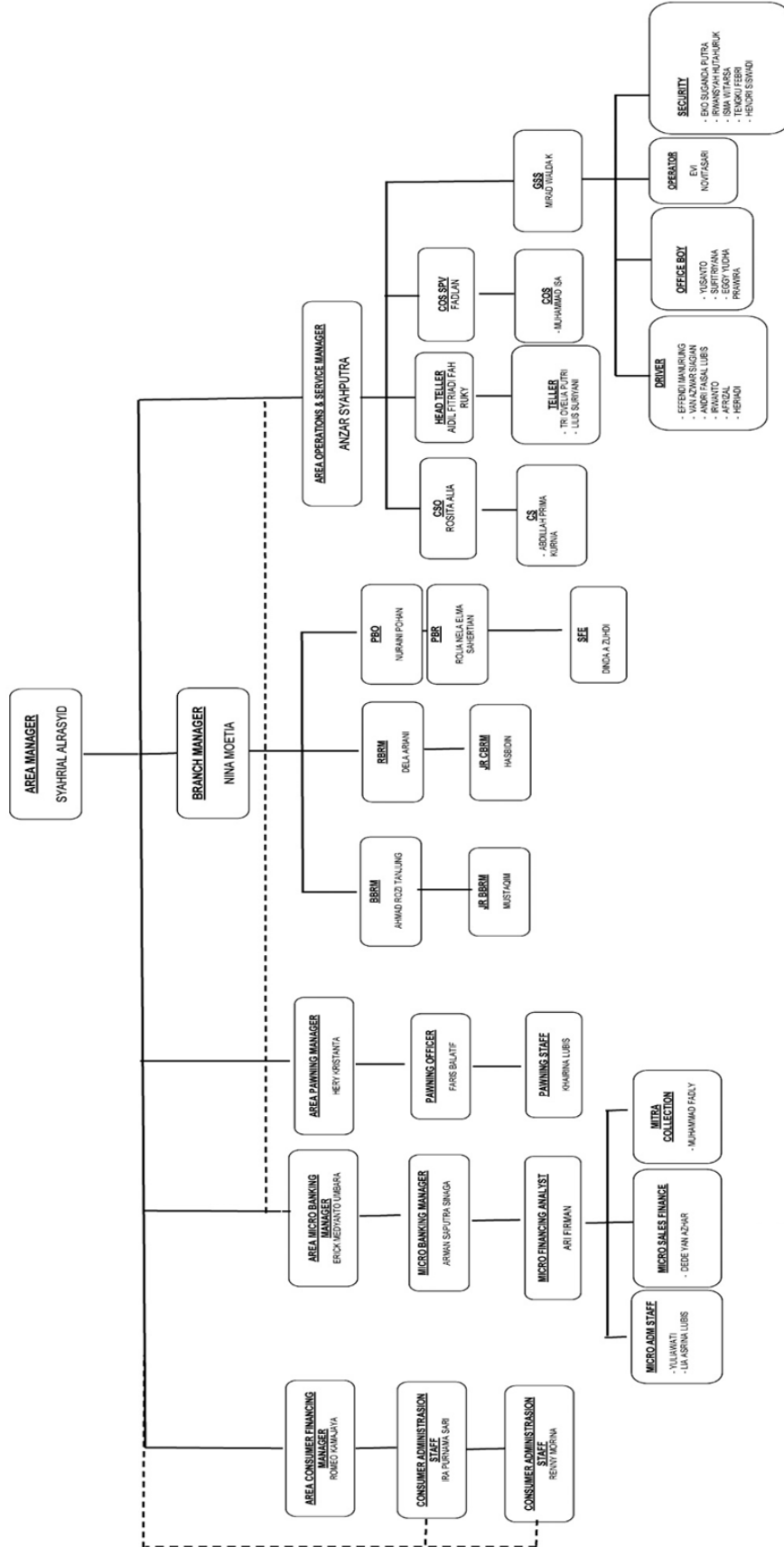
Struktur organisasi merupakan susunan sub-sub sistem yang menggambarkan hubungan komunikasi, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian terdapat dalam organisasi. Struktur organisasi ini tidak selamanya sama antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan bersangkutan.

Struktur organisasi dapat dipandang sebagai suatu kerangka yang menyeluruh. Melalui struktur organisasi yang disesuaikan dengan antara satu bagian dengan bagian lainnya guna mencapai tujuan perusahaan. Adapun struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani adalah sebagaimana berikut:⁸

⁸ Mirad Walda Koto, *General Support Staff* PT. Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani, Wawancara Pribadi, Medan, 10 April 2019.

STRUKTUR ORGANISASI BANK SYARIAH MANDIRI

BRANCH OFFICE MEDAN AHMAD YANI 2019



2. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

Pembagian tugas dan tanggung jawab atau deskripsi jabatan dalam suatu pekerjaan sangat diperlukan dalam struktur organisasi agar dapat mengidentifikasi pekerjaan-pekerjaan yang penting dan jenis-jenis kegiatan yang dilaksanakan oleh pimpinan dan lain sebagainya.

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:⁹

1. *Area Manager*

- a. Tugas Pokok: Memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi, dan bertanggung jawab atas seluruh kegiatan segmen bisnis dan operasional Bank di area serta bertanggung jawab atas pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada dibawah *supervise* areanya.
- b. Tugas Umum:
 - 1) Mensupervisi seluruh kegiatan segmen bisnis yang ada di area yang berada dalam koordinasinya.
 - 2) Menggali potensi bisnis di area kerjanya untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif, peningkatan pendapatan nonoperasional.

⁹ Buku Job Description Pegawai Bank Syariah Mandiri Medan 2019.

- 3) Mengarahkan strategi bisnis untuk seluruh jaringan kantor cabang dan jaringan segmen bisnis di area yang berada dalam koordinasinya untuk memastikan seluruh potensi bisnis telah dikelola secara optimal.
- 4) Menyusun, melaksanakan dan memonitoring *performance business result* seluruh unit bisnis di area yang berada dalam koordinasinya.
- 5) Mewakili Bank Syariah Mandiri untuk berhubungan dengan *stakeholder* (Bank Mandiri, Pemerintah Daerah, Otoritas, Asosiasi Perbankan Daerah) setempat.
- 6) Memastikan pengendalian, kualitas dan risiko operasional di area yang berada dalam koordinasinya.
- 7) Memastikan pengembangan pegawai, peningkatan produktivitas pegawai, *customer & product knowledge* kepada pegawai di bawah supervisinya.
- 8) Melakukan *review* dan menetapkan ukuran kinerja, sasaran-sasaran tahunan dan jangka panjang seluruh bawahan langsung.

2. Branch Manager

- a. Tugas Pokok: Mengelola dan mengawasi seluruh aktivitas perbankan di kantor cabang.

b. Tugas Umum

- 1) Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di kantor cabang.
- 2) Memimpin operasional pemasaran produk-produk *Commercial Banking & Consumer Banking*.
- 3) Memanfaatkan anggaran yang ada seefisien dan seefektif mungkin dan memastikan agar program dan sistem berjalan secara *cost effective*.
- 4) Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk cabangnya dan melakukan sosialisasi Rencana Bisnis Bank (RBB) kepada bawahan.
- 5) Memonitor pencapaian RBB oleh grupnya.
- 6) Mengevaluasi dan menyusun laporan pencapaian RBB secara periodik setiap bulan.
- 7) Mengembangkan prosedur/cara khusus untuk mencapai RBB di cabangnya, jika belum tercapai.
- 8) Menerima prosedur operasional dan lembar kerja pelaporan manajemen resiko dari divisi Manajemen Resiko lalu mensosialisasikannya dengan karyawan/bawahan dalam grupnya.
- 9) Memonitoring pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko oleh bawahannya.

- 10) Mengevaluasi pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko.
- 11) Mengembangkan prosedur operasional khusus untuk grupnya.
- 12) Mengusulkan ke divisi Manajemen Resiko tentang pengembangan prosedur operasional manajemen resiko yang lebih sesuai.
- 13) Berkontribusi dalam Tim Manajemen Krisis (BCP) sesuai dengan peran dan tanggung jawabnya sebagaimana tercantum di dalam Buku Manual/Panduan Manajemen Krisis.
- 14) Melakukan observasi langsung atas kinerja bawahan.
- 15) Memberikan *feedback*, baik positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja bawahan.
- 16) Menentukan jadwal penilaian kinerja untuk masing-masing bawahan.
- 17) Memberitahukan jadwal penilaian kinerja kepada masing-masing bawahan.
- 18) Melakukan penilaian kinerja secara objektif. Mendiskusikan target kinerja yang akan datang dengan bawahan.
- 19) Menentukan tindakan pengembangan yang sesuai untuk masing-masing bawahan.
- 20) Menyerahkan lembaran penilaian kinerja kepada administrasi/SDM untuk kepentingan dokumentasi.

- 21) Memonitor tindakan pengembangan yang sudah dilakukan oleh bawahan.
- 22) Memberikan feedback atas tindakan pengembangan yang sudah dilakukan, jika dibutuhkan.
- 23) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan dalam ruang lingkup kerjanya.

3. *Area Micro Banking Manager*

- a. Tugas Pokok: Mencapai tingkat volume aktivitas pemasaran, operasional, pencapaian target bisnis, penagihan untuk Kol 1 dan 2, koordinasi dengan MBR dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah dimasing-masing outlet dibawah supervisinya secara efektif, efisien dan prudent sesuai target yang telah disepakati.
- b. Tugas Umum:
 - 1) Tercapainya target bisnis, yaitu pembiayaan, pendanaan dan *fee base* (jika ada) pada masing-masing outlet dibawah supervisinya.
 - 2) Menggunakan limit untuk memutuskan pembiayaan segmen mikro sesuai kewenangan yang diberikan dan secara *prudent* untuk pmutusan pembiayaan mikro.
 - 3) Menjaga tingkat kesehatan pembiayaan pada masing-masing outlet di bawah supervisinya sesuai target yang ditetapkan serta melakukan pembinaan dan *training* dibidang *sales*,

bisnis dan penagihan kepada SDM mikro pada outlet dibawah supervisinya.

- 4) Melakukan penyelesaian pembiayaan bermaalah pada outlet dibawah supervisinya.
- 5) Melakukan *quality assurance* untuk memastikan kepatuhan aktivitas operasional dan pembiayaan pada masing-masing outlet dibawah supervisinya sesuai ketentuan yang ditetapkan.
- 6) Melakukan pemenugan SDM baru dan pengadaan infrastruktur untuk kelengkapan SDM mikro dan infrastruktur mikro pada outlet dibawah supervisinya sesuai struktur organisasi yang ditetapkan.
- 7) Melakukan identifikasi potensi ekonomi, tingkat persaingan dan prediksi bisnis mikro kedepan di wilayahnya untuk distribusi target bisnis pada outlet dibawah supervisinya.
- 8) Melakukan evaluasi kinerja SDM mikro pada outlet dibawah supervisinya untuk mengoptimalkan produktivitas masing-masing pegawai.
- 9) Sebagai alternatif Micro Banking Manager yang bergalangan hadir di outlet yang menjadi supervisinya sesuai ketentuan pembiayaan yang berlaku.
- 10) Melakukan program-program yaitu bisnis, training, kepegawaian, promosi dan lain-lain, yang ditetapkan Kantor Pusat sesuai dengan target yang berlaku.

4. *Area Pawning Manager*

- a. Tugas Pokok: Mengidentifikasi peluang bisnis dengan menyusun perencanaan, mengelola, membina, memonitoring serta mengembangkan strategi pemasaran dalam pencapaian target bisnis gadai emas dibawah koordinasinya yang telah ditetapkan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.
- b. Tugas Umum:
 - 1) Mengidentifikasi peluang bisnis gadai emas dengan mengidentifikasi prospek, pengorganisasian jadwal kerja harian, mengevaluasi potensi setiap outlet di bawah area koordinasinya, perencanaan strategi, menganalisa setiap opsi pemasaran dan faktor pemasaran lainnya.
 - 2) Bertanggung jawab pada pencapaian target dengan membangun hubungan dengan outlet area koordinasinya dengan memberikan dukungan, informasi, bimbingan, meneliti, dan merekomendasikan peluang baru dan peningkatan layanan.
 - 3) Membuat manajemeninformasi dengan mengirimkan laporan kegiatan dan hasil yang telah dilakukan oleh setiap masing-masing outlet dibawah koordinasinya seperti laporan harian, rencana kerja mingguan dan analisa wilayah bulanan dan tahunan.

- 4) Mengidentifikasi dan rekomendasi perbaikan produk atau produk baru, layanan dan kebijakan dengan mengevaluasi hasil dan perkembangan yang kompetitif.
- 5) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudensia;otas seluruh aktivitas outlet di bawah area koordinasinya.
- 6) Mengoptimalkan penjagaan NPF pembiayaan bermasalah KLG di bawah areanya.
- 7) Memastikan terlaksananya semua keputusan kebijakan (komite dan alternatif pembiayaan) bisnis gadai emas yang ditetapkan kantor pusat.
- 8) Memaksimalkan identifikasi potensi ekonomi di area kerjanya guna mendukung pencapaian target bisnis gadai emas, termasuk di dalamnya membantu menjalin kerjasama/aliansi dan mengembangkan *cluster-cluster* bisnis.
- 9) Memastikan terlaksananya pengembangan jaringan KLG di area supervisinya.

5. *Bussines Banking Relationship Manager (BBRM)*

- a. Tugas Pokok: Memasarkan produk dan mencari peluang pasar segmen SME, membina dan mengembangkan *relationship* dengan nasabah untuk memantau dan mempertahankan kualitas pembiayaan dari debitur yang menjadi kelolanya untuk mencapai pertumbuhan portofolio pembiayaan yang sehat dan tingkat

profitabilitas yang tinggi dengan analisa pembiayaan yang kompreherensif dan akurat sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Tugas Umum:

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh unit kerja terkait memastikan eksekusi pencapaian target bisnis.
- 2) Menawarkan dan memperkenalkan produk baru dan *existing segmen* SME yang kompetitif kepada *prospective customer* baru dalam rangka pencapaian target ekspansi pembiayaan, dana dan *fee based*.
- 3) Menjalankan secara aktif seluruh aplikasi telah sesuai SLA dan ketentuan yang berlaku di SME.
- 4) Membangun relationship dan memberikan total solusi baik dari segi pembiayaan dana dan transaksi secara luas terhadap nasabah dan stakeholder hanya untuk mengoptimalkan penjualan produk dan layanan SME.
- 5) Melakukan kunjungan ke nasabah untuk meyakini informasi dan kondisi usaha debitur.
- 6) Mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan nasabah sehingga dapat merekomendasikan suatu solusi atau produk untuk dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi dan memenuhi kebutuhannya.

6. *Area Consumer Financing Manager*

- a. Bertanggung jawab pada pembiayaan yang memiliki *plafond* 5 (lima) milyar, khususnya pada pembiayaan bisnis perseorangan.
- b. Mencatat, mengawasi, dan mengelola dana yang diberikan kepada nasabah.
- c. mencegah terjadinya kredit macet yang diakibatkan tidak lancarnya dana pengembalian dari nasabah.

7. *Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)*

- a. Tugas Pokok: Melakukan fungsi kepemimpinan dan koordinasi serta mencari peluang bisnis, mengelola pemrosesan pembiayaan yang efektif dan efisien di wilayah kerjanya, sehingga menghasilkan keputusan pembiayaan *consumer* yang sehat dan pencapaian target bisnis yang telah ditetapkan dan memiliki keunggulan kompetitif.
- b. Tugas Umum:
 - 1) Memastikan kebenaran data dan rencana kerja berdasarkan data dan calon nasabah.
 - 2) Memastikan peningkatan pembiayaan *consumer* melalui *mapping potensi* pasar tercapai.
 - 3) Memastikan kerja sama dengan pihak ketiga berjalan.
 - 4) Menyetujui usulan Nota Analisa Rekaman (NAR).
 - 5) Mengevaluasi hasil realisasi kerja sama dengan pihak ketiga.

- 6) Memastikan berjalannya sosialisasi produk dan pendamping cabang yang mempunyai potensi pembiayaan *consumer*.
- 7) Menyetujui kegiatan promosi melalui *gathering* dan pameran bersama Bank Indonesia, Asosiasi-asosiasi, Jamsostek, dan pihak ketiga lainnya yang terkait.
- 8) Memastikan terlaksananya program *marketing* yang ditetapkan kantor pusat.
- 9) Memastikan tingkat kesehatan pembiayaan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- 10) Mengkoordinir *sales* dan mencari peluang bisnis *consumer* dengan menjalin kerjasama dengan *developer*, *brokerage*, *house*, *dealer*, perusahaan, instansi pemerintah, dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan bisnis bagi unit bisnis lain.
- 11) Melakukan analisis dan memnuat rekomendasi pembiayaan *consumer* untuk usulan pembiayaan *consumer* di areanya.
- 12) Memastikan kualitas analisis pembiayaan *consumer* di *areanya*.
- 13) Memastikan profitabilitas usaha, optimalisasi penggunaan sumber daya, dan efisiensi biaya.
- 14) Memastikan peningkatan pembiayaan dan agunan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

15) Mengevaluasi dan memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan.

8. *Priority Banking Officer (PBO)*

- a. Tugas Pokok: Membantu pengelolaan kebutuhan perbankan dan memberikan solusi yang tepat untuk perencanaan keuangan nasabah secara menyeluruh.
- b. Tugas Umum:
 - 1) Mencari nasabah untuk menjadi peserta *priority*.
 - 2) Memberikan *service excellent* kepada nasabah.
 - 3) Menjaga pertumbuhan DPK (dana pihak ketiga).

9. *Area Operation & Service Manager*

- a. Tugas Pokok: Memastikan aktivitas operasional *area office* terkelola sesuai ketentuan yang berlaku berdasarkan target *area office* yang ditetapkan oleh *Regional Office*.
- b. Tugas Umum:
 - 1) Memastikan terkendalinya biaya operasional *Area* dan *Branch Office* di bawah koordinasinya dengan efisien dan efektif.
 - 2) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
 - 3) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
 - 4) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumen dan kearsipan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- 5) Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).
- 6) Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatat laporan keuangan di *Area* dan *Branch Office* dibawah koordinasinya.
- 7) Mengelola sarana dan prasarana di *Area* dan *Branch Office* di bawah koordinasinya.
- 8) Memastikan Implementasi KYC dengan baik.
- 9) Memastikan pengembangan standar layanan *Area Office*.
- 10) Memastikan penyelesaian atas permasalahan di *Area* dan *Branch Office* di bawah koordinasinya.
- 11) Memastikan implementasi peraturan perusahaan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai *Area Office*.

10. *Clearing & Operation Service Supervisor (COS SPV)*

- a. Tugas Pokok: Memastikan aktivitas kliring dan operasional kliring terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tepat waktu.
- b. Tugas Umum:
 - 1) Memastikan transaksi harian kliring dan operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
 - 2) Melaksanakan seluruh kegiatan, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 3) Memastikan pemenuhan kewajiban pelapor sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).

- 4) Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan.
- 5) Memastikan implementasi KYC dengan baik dan sempurna.

11. *Customer Service Officer (CSO)*

- a. Tugas Pokok: Mengelola kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan bank dan standar pelayanan.
- b. Tugas Umum:
 - 1) Memastikan terlaksananya kegiatan operasional CS dan layanan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan.
 - 2) Memastikan kelengkapan dan akurasi data *customer & loan facility*.
 - 3) Memastikan ketersediaan dan keamanan dokumen berharga Bank, PIN kartu ATM maupun *key access* layanan *e-banking* lainnya.
 - 4) Memastikan pengelolaan saran dan masukan nasabah.
 - 5) Memastikan ketersediaan laporan CS.
 - 6) Memastikan pengelolaan sarana dan masukan dari nasabah.

12. *Head Teller*

- a. Tugas Pokok: Mengkoordinasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan operasional/pelayanan transaksi. *Teller* dan memastikan keamanan serta efektifitas kegiatan *Cash Management*.

b. Tugas Umum:

- 1) Pagi hari, membuka brankas bersama dengan SPV Operasional mengambil uang dan *cash box teller*.
- 2) Mencatat ke *teller register* jumlah mutasi transaksi harian *teller* dan *cash opname teller* sesuai dengan tanggal hari sebelumnya.
- 3) Melakukan pembayaran dan penerimaan sehubungan dengan pembayaran biaya-biaya bank, biaya personalia dan umum melalui kas *teller*.
- 4) Memastikan nota debt dan kredit biaya sudah di meker, *cheker* dan *approval*.
- 5) Melayani penyetoran dan pembayaran tunai yang sehubungan dengan transaksi tabungan, deposito dan pembiayaan sebagai berikut:
 - a. Uang setor tunai
 - 1) Memeriksa keabsahan tiket.
 - 2) Menerima uang nasabah.
 - 3) Menghitung jumlah uang dari nasabah.
 - 4) Memeriksa keaslian uang.
 - 5) Memposting ke program tabungan atau program angsuran nasabah.
 - b. Untuk penarikan tunai
 - 1) Memeriksa keabsahan tiket.

- 2) Memastikan tiket sudah ditandatangani nasabah.
- 3) Memastikan dana yang ditarik saldonya ada di tabungan.
- 4) Memastikan tanda tangan nasabah sesuai dan cocok tanda tangan nasabah yang bersangkutan.
- 5) Menulis di tiket penarikan nasabah, lembar uang yang akan diserahkan ke nasabah.
- 6) Memposting ke program tabungan.
- 7) Memasukkan mutasi transaksi ke transaksi mutasi harian *teller*.
- 8) Menghitung jumlah uang yang disaksikan oleh nasabah.
- 9) Menyerahkan uang ke nasabah.

F. Produk-Produk Perbankan

Beberapa produk perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat adalah: ¹⁰

1. Produk Tabungan

a. Tabungan Berencana BSM

Tabungan berencana BSM adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan.

¹⁰ Brosur Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani.

b. Tabungan Simpatik BSM

Tabungan simpatik BSM atau tabungan wadiah adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *wadiah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakat dan pada tabungan ini tidak dikenakan potongan untuk bagi hasil setiap bulannya.

c. Tabungan BSM

Tabungan BSM atau tabungan mudhaabah adalah simpanan yang penarikannya berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati. Adapun manfaat tabungan BSM yaitu, sarana investasi jangka pendek, aman dan terjamin, bagi hasil kompetitif. Akad yang digunakan adalah akad *mudharabah mutlaqah*.

d. Tabungan Mabror BSM

Tabungan mabrur adalah simpanan investasi yang bertujuan membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah. Manfaat tabungan mabrur BSM ialah kemudahan rencana/persiapan ibadah haji dan umrah, aman dan terjamin, setor *online* diseluruh cabang BSM. Akad yang digunakan adalah *mudharabah muthlaqah*.

e. BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*.

f. BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan bertransaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad ad-dharmanah*.

g. Giro BSM Valas

Giro BSM valas adalah simpanan dalam mata uang Dollar Amerika yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek bilyet giro, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip *wadiah yad ad-dhamanah*. *Wadiah yad ad-dhamanah* adalah akad penitipan uang antara pihak yang mempunyai uang dengan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keutuhan uang, dimana pihak penerima titipan berhak memanfaatkannya berikut bertanggung jawab atas pengambilan kepada pihak yang menitipkan.

2. Produk Pembiayaan

a. Pembiayaan *Mudharabah* BSM

Pembiayaan *mudharabah* BSM adalah suatu perjanjian pembiayaan yang disepakati bersama antara Bank Syariah dan nasabah (perusahaan). Bank syariah menyediakan modal investasi dan modal kerja, sedangkan pihak perusahaan menyediakan proyek atau usaha beserta profesional managernya. Penerimaan pembiayaan *mudharabah* diwajibkan mengembalikan modal bank

setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati beserta bagi hasil dari keuntungan yang diperoleh.

b. Pembiayaan *Musyarakah* BSM

Pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari Bank sesuai dengan nisbah yang disepakati. Manfaat pembiayaan musyarakah BSM lebih menguntungkan karena berdasarkan prinsip bagi hasil, mekanisme pengembalian yang fleksibel sesuai dengan realisasi usaha. Fasilitas yang diberikan, mekanisme pengembalian pembiayaan yang fleksibel (bulanan atau sekaligus diakhir periode), bagi hasil berdasarkan perhitungan sekaligus sharing, pembiayaan dapat berupa Rupiah atau US Dollar.

c. Pembiayaan *Murabahah* BSM

Pembiayaan murabahah BSM adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara Bank dengan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

d. Pembiayaan Talang Haji BSM

Pembiayaan Talang Haji BSM merupakan pinjaman dana Talangan dari Bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/saat haji dan pada saat pelunasan BPIH.

3. Jasa Produk BSM

a. *BSM Card*

BSM Card merupakan sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindah bukuan pada ATM BSM, ATM Mandiri, ATM Bersana, maupun ATM Bank Card. Selain itu juga berfungsi sebagai kartu debit yang dapat digunakan untuk transaksi belanja di merchant-merchant yang bersedia EDC Mandiri yang berlogokan “Gunakan *BSM Card* Anda Disini”.

4. Jasa Operasional BSM

a. Kliring BSM

Penagihan warkat Bank lain dimana lokasi Bank tertariknya berada dalam satu wilayah kliring. Karakteristik hasil kliring dikreditkan ke rekening nasabah atau ditransfer ke rekening nasabah di Bank lain dalam Valuta Rupiah dan Bank hanya penerima amanat dan mewakilkan (*wakalah*) nasabah, bila warkat tersebut ditolak Bank atau tertarik, maka Bank Syariah Mandiri tidak bertanggung jawab, dan kliring ini diperuntukkan untuk perorangan dan badan usaha atau badan hukum.

G. Sarana dan Prasarana

Adapun sarana dan Prasarana pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani, ialah sebagai berikut:

1. Sarana

a. Parkir Kendaraan

Parkir kendaraan yang disediakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani memadai untuk kebutuhan nasabah seperti lahan yang cukup untuk parkir para nasabah.

b. Kertas Formulir Buka Rekening, Transfer, Simpanan, Penarikan.

Kertas formulir tersusun dengan rapih yang membuat nasabah tidak bingung.

c. Alat Tulis

Alat tulis berupa pulpen cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam kegiatan transaksinya.

d. Ruang Tunggu

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani memiliki fasilitas ruang tunggu yang memadai.

e. Konter Layanan *Priority*

Tersedianya ruangan tunggu khusus untuk nasabah *priority* yang akan memberikan kenyamanan lebih dalam melakukan transaksi perbankan.

f. Anjungan Tunai Mandiri

Anjungan Tunai Mandiri atau disebut ATM adalah fasilitas yang diberikan kepada nasabah. ATM biasanya digunakan sebagai tempat untuk menarik maupun mentransfer uang oleh nasabah. PT. Bank

Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani menyediakan satu mesin ATM untuk kebutuhan nasabah.

2. Prasarana

a. Pelayanan *Teller*

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani menyediakan 2 (dua) *teller* untuk melayani kegiatan nasabahnya.

b. Pelayanan *Customer Service* dan *Priority Banking Officer*

PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani menyediakan 2 (dua) *Customer Service* untuk melayani masalah-masalah yang dihadapi nasabah dan adanya *Priority Banking Officer* untuk melayani nasabah *priority*.

c. Pelayanan *Security*

Pelayanan *security* selain mengamankan kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah, *security* juga membantu pelayanan dalam hal memberikan informasi kepada nasabah dalam melakukan transaksi.

d. Mahasiswa Praktik Kerja (Magang)

Adanya mahasiswa yang magang di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani, selain untuk menambah pengalaman juga sebagai ilmu pengetahuan. Biasanya PKL/magang juga membantu dalam hal pelayanan yang terjun langsung ke lapangan agar lebih cepat belajar dengan kegiatan perbankan secara langsung.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tahapan Awal Nasabah *Priority*

Bagi nasabah yang mendambakan layanan perbankan eksklusif, dengan pelayanan khusus dan berbagai keunggulan lainnya. Maka nasabah dapat mengambil layanan Mandiri Syariah *Priority* sebagai bagian dari pengelolaan keuangan nasabah. Ada banyak *benefit* (keuntungan) yang didapat selama menjadi nasabah *priority*, namun nasabah harus melewati tahapan awal untuk menjadi nasabah *prioirty*.

1. Kriteria Nasabah *Priority*

Adapun kriteria nasabah untuk mendapatkan layanan *Priority* antara lain:¹

- a. Nasabah perorangan yang menempatkan dananya di Bank dengan total saldo atau portofolio minimal Rp 500 juta atau jumlah lain yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri dalam 2 (dua) produk pendanaan yaitu tabungan-giro atau tabungan *mudharabah mutlaqah*-tabungan berjangka atau deposito-tabungan.
- b. Nasabah perorangan dapat *upgrade* menjadi nasabah *priority* dengan syarat memenuhi ketentuan yang berlaku.

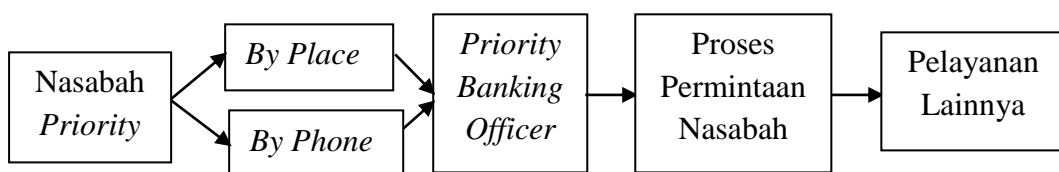
¹ Nuraini Pohan, *Priority Banking Officer* PT. Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani, Wawancara Pribadi, Medan, 22 April 2019.

2. Syarat Menjadi Nasabah *Priority*

Berikut persyaratan untuk menjadi nasabah *Priority*:²

- a. Mengisi aplikasi permohonan nasabah Bank Syariah Mandiri *Priority* Bank, baik nasabah baru maupun nasabah regular (*upgrade*) dengan membawa identitas nasabah seperti KTP dan NPWP.
- b. Mengisi formulir hak dan kewajiban antara nasabah dan Bank
- c. Telah melalui proses EDD (*Enhanced Due Dilligence*) dengan mengacu Surat Edaran Umum No. 13/017/UMM tanggal 20 Desember 2011 Perihal Revisi Pedoman Pelaksanaan Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
- d. Memenuhi kriteria Nasabah *Priority*.

B. Prosedur Pelayanan Nasabah *Priority*



Gambar 4.1 Prosedur Pelayanan Nasabah *Priority*

Proses penjadwalan terhadap nasabah *priority* yang dilakukan oleh *Priority Banking Officer* terdapat dua cara yaitu *by phone* atau *by place*. Penjadwalan atau perjanjian pertemuan dengan nasabah akan dihubungi oleh PBO, kemudian PBO akan menanyakan kondisi nasabah, menanyakan kebutuhan

² *Ibid.*

nasabah atau menawarkan produk dalam perbankan yang cocok untuk nasabahnya. Pertemuan dengan nasabah akan ditentukan oleh nasabahnya sendiri agar tidak mengganggu kegiatannya. Jika nasabah mengizinkan untuk kunjungan ketempat nasabah atau kunjungan ke Bank maka PBO akan datang dan atur jadwal yang sudah ditentukan, jika nasabah sibuk atau tidak dapat dikunjungi maka penjadwalan kunjungan akan batal dan PBO akan membuat jadwal dilain waktu.

Setelah terjadi kunjungan dalam penjadwalan, nasabah akan dilayani sesuai prosedur pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri oleh *Priority Banking Officer* dimana jika pertemuan terjadi di Konter Mandiri Syariah *Priority* nasabah akan dilayani sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya kemudian PBO akan memproses permintaan nasabah. Proses permintaan nasabah tergantung SLA (*Service Level Agreement*) oleh produk atau jasa yang nasabah butuhkan. Sebagai contoh, nasabah ingin transfer uang maka PBO akan mempersiapkan slip transfer kemudian saat nasabah tiba, nasabah akan menandatangani slip transfer lalu PBO akan memberikan slip transfer tersebut kepada *Teller* untuk diproses. Lama proses transfer oleh *Teller* sekitar 15 menit dan proses permintaan nasabah *priority* akan didahulukan.

Saat permintaan atau transaksi sudah selesai dilakukan maka nasabah akan ditanya kembali oleh PBO tentang kebutuhan lainnya jika nasabah sedang tidak terburu-buru. Nasabah akan diajak berbincang-bincang oleh PBO dan PBO akan dengan senang hati mendengarkan kebutuhan nasabah.

Prosedur pelayanan yang diberikan PBO oleh nasabah *priority* menurut Nuraini Pohan ialah nasabah harus mempunyai atau membawa *id card* (kartu identitas) nasabah *priority* jika datang ke kantor cabang. *Id card* ini berupa kartu Mandiri Syariah *Priority* Debit yang dapat digunakan di setiap cabang, jadi setiap nasabah datang ke cabang manapun di Bank Syariah Mandiri nasabah tinggal menunjukkan kartu ATM Bank Syariah Mandiri *Priority*nya kepada satpam nanti akan dilayani oleh petugas *priority* atau PBO di setiap cabang. Nasabah *priority* akan didahulukan, jika mempunyai Konter Layanan *Priority* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani maka nasabah akan duduk di ruang konter dan akan dilayani oleh PBO. Tapi, kalau misalnya tidak ada konternya namun ada PBOnya maka akan dilayani langsung oleh petugas *priority*nya (PBO). Pasti nasabah *priority* tidak akan mengantri di tempat biasanya *banking hall*.³



Sumber: Website Bank Syariah Mandiri (2019)

Gambar 4.2 Kartu Mandiri Syariah Debet VISA *Priority*

1. Standar Operasional Prosedur *Priority Banking Officer*

Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk PBO menurut Nuraini Pohan hampir sama dengan *Customer Service* hanya saja dalam melayani lebih akrab dan mendalam dengan mengikuti tata krama atau sopan santun.

³ *Ibid.*

Hal ini juga dikuatkan oleh Rosita Alia yang bertugas sebagai *Customer Service Officer* menyatakan bahwa PBO memiliki waktu yang banyak dengan nasabah daripada CS karena PBO harus lebih akrab dengan nasabah *priority* dan CS dalam melayani nasabah ada batasan waktu prosedur operasinya atau SLA (*Service Level Agreement*), sebagai contoh produk tabungan yang dikerjakan paling lama 25 menit sedangkan untuk PBO tidak ditetapkan. PBO dalam melayani nasabah *priority* menggunakan pakaian yang formal dan rapih, sedangkan CS memakai seragam dari hari Senin-Kamis sesuai dengan ketentuan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani.⁴

2. Layanan atau *Benefit* Nasabah *Priority*

Berikut layanan yang diberikan Mandiri Syariah *Priority* kepada Nasabah *Priority*:⁵

- a. *Priority Banking Officer*
- b. Konter Layanan *Priority*
- c. *Save Deposit Box*

Fasilitas *Save Deposit Box* (SDB) gratis pada tahun pertama untuk melindungi asset nasabah *priority*, dengan ukuran medium selama persediaan masih ada.

⁴ *Ibid.*

⁵ Brosur Mandiri Syariah *Priority* diambil pada Februari 2019.

d. Laporan Keuangan Terpadu

Laporan berisi seluruh portofolio dana dan pembiayaan nasabah *priority* yang akan dikirimkan setiap bulan.

e. *Starter Pack*

Paket eksklusif yang diberikan kepada nasabah *priority* sebagai persembahan awal menjadi bagian keluarga besar Mandiri Syariah *Priority*.

f. Hadiah Ulang Tahun

Keistimewaan di hari istimewa nasabah *priority*.

g. *Overseas Education Assistance*

Konsultasi pendidikan di luar negeri dengan konsultan profesional untuk solusi pendidikan putra putri nasabah *priority*.

h. Konsultasi Zakat

Mandiri Syariah *Priority* bekerja sama dengan Laznas BSM akan membantu nasabah *priority* dalam menghitung zakat untuk menyucikan harta nasabah.

i. Konsultasi Waris

j. *Medical Check Up*

Fasilitas pemeriksaan dan konsultasi kesehatan secara menyeluruh untuk nasabah dan keluarga nasabah, namun berlaku untuk nasabah dengan portofolio dana Rp 5 Milyar.

k. *Airport Executive Lounge*

Nasabah *priority* dapat menikmati kenyamanan *Airport Executive Lounge* yang berada di Bandara saat menunggu penerbangan.

l. *Check in & Baggage Handling*

m. *Airport Transfer Service*

Fasilitas antar jemput Bandara menggunakan armada yang terbaik, namun berlaku untuk nasabah dengan portofolio dana Rp 5 Milyar.

n. *Exclusive Event*

Dalam rangka memperluas kehidupan sosial nasabah *priority* yang berkelas, Mandiri Syariah *Priority* menggelar acara yang eksklusif untuk nasabah *priority*.

o. Layanan Duka

Meringankan beban keluarga di kala duka.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan oleh penulis pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan antara lain:

1. Kriteria untuk menjadi nasabah *priority* ialah nasabah perorangan yang menempatkan dananya di Bank Syariah Mandiri dengan total saldo atau portofolio minimal Rp 500 juta dalam 2 (dua) produk pendanaan yaitu tabungan-giro atau tabungan *mudharabah mutlaqah*-tabungan berjangka atau deposito-tabungan dan nasabah perorangan dapat *upgrade* menjadi nasabah *priority* dengan syarat memenuhi ketentuan yang berlaku. Sedangkan syaratnya ialah mengisi aplikasi permohonan nasabah Bank Syariah Mandiri *Priority*, baik nasabah baru maupun nasabah regular (*upgrade*) dengan membawa identitas nasabah seperti KTP dan NPWP, mengisi formulir hak dan kewajiban antara nasabah dan Bank, telah melalui proses EDD (*Enhanced Due Dilligence*) dengan mengacu Surat Edaran Umum No. 13/017/UMM tanggal 20 Desember 2011 Perihal Revisi Pedoman Pelaksanaan Program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
2. Prosedur pelayanan untuk nasabah *priority* oleh PBO ialah dimulai pada proses penjadwalan atau perjanjian pertemuan dengan nasabah akan dihubungi oleh PBO *by phone*, kemudian PBO akan menanyakan

kondisi nasabah, menanyakan kebutuhan nasabah atau menawarkan produk dalam perbankan yang cocok untuk nasabahnya. Pertemuan dengan nasabah akan ditentukan oleh nasabah bila nasabah mengizinkan untuk kunjungan ketempat nasabah atau kunjungan ke Bank maka PBO akan datang dan atur jadwal yang sudah ditentukan, jika nasabah sibuk atau tidak dapat dikunjungi maka penjadwalan kunjungan akan batal dan PBO akan membuat jadwal dilain waktu. Setelah terjadi kunjungan sesuai perjanjian, nasabah akan dilayani sesuai prosedur pelayanan yang ada di Bank Syariah Mandiri oleh PBO dimana jika pertemuan terjadi di Konter Mandiri Syariah *Priority* nasabah akan dilayani sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya kemudian PBO akan memproses permintaan nasabah. Proses permintaan nasabah tergantung SLA (*Service Level Agreement*) oleh produk atau jasa yang nasabah butuhkan dan proses permintaan nasabah *priority* akan didahulukan. Saat permintaan atau transaksi sudah selesai dilakukan maka nasabah akan ditanya kembali oleh PBO tentang kebutuhan lainnya jika nasabah sedang tidak terburu-buru. Nasabah akan diajak berbincang-bincang oleh PBO dan PBO akan dengan senang hati mendengarkan kebutuhan nasabah. Jika nasabah langsung pergi ke Bank Syariah Mandiri tanpa kabar, nasabah harus mempunyai atau membawa *id card* (kartu identitas) nasabah *priority* jika datang ke kantor cabang. *Id card* ini berupa kartu Mandiri Syariah *Priority* Debit yang dapat digunakan di setiap cabang, jadi

setiap nasabah datang ke cabang manapun di Bank Syariah Mandiri nasabah tinggal menunjukkan kartu ATM Bank Syariah Mandiri *Priority*nya kepada satpam nanti akan dilayani oleh petugas *priority* atau PBO di setiap cabang. Nasabah *priority* akan didahulukan, jika cabang memiliki Konter Layanan *Priority* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani, maka nasabah akan duduk di konter dan akan dilayani oleh PBO nya. Tapi, kalau misalnya tidak ada konternya namun ada PBOnya maka akan dilayani langsung oleh petugas *priority*nya (PBO). Pasti nasabah *priority* tidak mengantri di tempat biasanya *banking hall*.

B. Saran

Merujuk pada kesimpulan diatas maka penulis mencoba memberikan dan mengemukakan masukan atau rekomendasi bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan kedepannya:

1. Meningkatkan jumlah nasabah *priority* dan juga hendaknya meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dari semua petugasnya agar senantiasa mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tiap nasabah.
2. Diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan nasabah khususnya nasabah *priority* juga meningkatkan fasilitas demi kenyamanan serta kemudahan transaksi perbankan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, A. Hasymi. *Dasar-Dasar Operasi Bank*. Terjemahan dari America Institute of Banking. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.

Alia, Rosita. *Customer Service Officer* PT. Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani. Wawancara Pribadi. Medan, 22 April 2019.

Antonio, M. Syafi'i. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2001.

al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Bank Sentral Indonesia, www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx (30 April 2019).

Bank Syariah Mandiri. *Tumbuh Berkualitas*. Laporan Tahunan 2016.

_____. www.syariahmandiri.co.id (04 April 2019).

Baridwan, Zaki. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metode*. Yogyakarta: BPFE, 2003.

Gage, Susan M. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Suka Buku, 2013.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring. <https://kbbi.kemdikbud.go.id> (26 Maret 2019).

_____. <https://kbbi.web.id> (26 Maret 2019).

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2004.

Koto, Mirad Walda. *General Support Staff* PT. Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani. Wawancara Pribadi. Medan, 10 April 2019.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2008.

Muliyadi. *Sistem Akuntansi*. Edisi III. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Pohan, Nuraini. *Priority Banking Officer* PT. Bank Syariah Mandiri KC Medan Ahmad Yani. Wawancara Pribadi. Medan, 22 April 2019.

al-Qur'an Indonesia. <http://quran-id.com> (01 April 2019).

Sipahutar, Mangasa Agustinus. *Customer Window*. Bandung: Alfabeta, 2002.

Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Tambunan, Rudi M. *Standar Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maistas Publishing, 2008.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi III. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.

Wikipedia. <https://id.m.org/wiki> (05 April 2019).

Zona EKIS. <http://zonaekis.com/layanan-priority-dalam-perspektif-syariah/fEhbE#ip=1> (27 Maret 2019).

LAMPIRAN

Hasil Wawancara

1. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah priority?

Prosedur pelayanan priority itu seperti mempunyai kartu identitas id priority, nah kartu atm priority itu sebagai kartu identitas dia sebagai nasabah priority. jadi setiap dia datang ke cabang manapun di bsm dia tinggal tunjukkan kartu bsm prioritynya atau ke satpam nanti akan dilayani oleh petugas prioritynya di setiap cabang. dia akan didahulukan, jika punya konter seperti ini (ruang priority bsm ke medan) maka dia akan duduk disini dilayani oleh pbonya. tp klo misalnya gaada konternya tp ada pbonya maka akan dilayani langsung oleh petugas prioritynya (pbo). pastinya dia tidak ngantri di tempat biasanya di banking hall.

2. Kalau ingin bertemu nasabah, apakah harus ada perjanjian/penjadwalan?

iya, jadi setiap hari kita akan calling nasabahnya dulu misalnya kita mau buat jadwal nasabah mana yg mau di jumpain, kita calling kita telpon. ibu kita mau ketemu mau ada kunjungan atau mau nawarin produk apa gitu. klo memang nasabahnya mengizinkan bilang oke saya free hari ini saya ada waktu ya kita datang jam berapa sesuai janji. klo misalnya saya lagi sibuk, saya gabisa. berarti kita batalin, kita buat jadwal di lain waktu.

3. Nasabahnya yang datang ke kantor atau PBO yang datang ke nasabah?

Klo kita mau jumpain, kita kesana. kadang ada nasabah yang bilang “ini saya mau ke kantor ya hari ini, saya mau ada transaksi”. jadi kalo nasabah mau ke kantorpun harus janji dulu ke kita ataupun mau langsung transaksi ke bank.

4. Bagaimana proses permintaan nasabah saat transaksi?

Tergantung SLA (service level agreement) atau penyajian tingkat tingkat layanan. misalnya dia mau transaksi transfer, ya tergantung SLA dari teller. kira2 SLA teller 15 menit. Cuma dia intinya SLA pelayanan transaksinya itu tetap sesuai prosedur bank tetapi hanya saja dia akan didahulukan transaksinya.

5. Kalau proses permintaannya sudah selesai, tahap selanjutnya apa? apa ada prosedur lainkah? atau nasabahnya pulang aja?

Tidak, klo misalnya transaksinya sudah selesai kita klo misalnya nasabahnya udah dekat paling ngobrol2 dulu gitukan, digali lagi apa kebutuhannya, apalagi yang bisa ditawarkan kalaupun dia tidak buru-buru. klo misalnya dia buru2 setelah selesai transaksi, yaudah. oke bu, ada yang bisa dibantu? tidak ada saya buru2 mau langsung pulang. yaudah langsung siap. selesai.

6. Apa faktor pendukung dalam pelayanan nasabah priority di BSM KC Medan?

salah satunya ada sarana, maksudnya dia ada konter sendiri untuk priority, kan semua cabang punya ini. trus dia punya petugasnya langsung untuk melayani nasabah prioritynya, seperti kakak. gak setiap cabang juga ada kek kakak. faktor pendukungnya yaitu, sarana dan prasarana yang mendukung.

7. Apakah ada SOP PBO?

Gak ada. Hanya disamakan dengan CS. CS kan ada seperti berdiri lalu mengucapkan salam. klo di priority dan marketing lain agak berbeda, cuma berdasarkan tata krama atau sopan santun lalu layani aja. klo misalnya ada banyak nasabah priority yang datang klo kak ini sendiri dia akan melayani nasabah yang pertama dulu lalu nasabah yang lain bisa tunggu di ruang tunggu di dalam ruangan priority ini dan PBO menggunakan pakaian resmi dan rapih.

8. Pernah ada keluan dari nasabah?

Sampai saat ini belum ada.



Brosur Mandiri Syariah Priority (2019)

Mandiri Syariah Priority merupakan layanan eksklusif dari Bank Syariah Mandiri khusus bagi Anda pribadi istimewa. Kami bertekad membangun kemitraan bersama Anda dengan mengembangkan *one stop financial services* yang inovatif dan menghadirkan *Priority Banking Officer* yang berdedikasi untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat aset Anda secara seimbang.



Platinum



E-money

Limit Transaksi

Melalui ATM	
Tarik tunai	Rp 15 Juta
Transfer antar bank	Rp 50 Juta
Transfer rekening Mandiri Syariah	Rp 100 Juta
Pembayaran sesuai saldo	
Melalui EDC	
Belanja	Rp 100 Juta
Masa berlaku kartu	3 tahun

Layanan/Benefit Nasabah

Priority Banking Officer

Perkenalkan kami untuk melayani Anda melalui *Priority Banking Officer* kami yang didedikasikan untuk membantu pengelolaan kebutuhan perbankan Anda dan memberikan solusi yang tepat untuk perencanaan keuangan Anda secara menyeluruh.



Konter Layanan Priority

Kami hadirkan pengalaman bertransaksi perbankan yang berbeda untuk kenyamanan bertransaksi perbankan Anda di Konter Layanan Priority.



Safe Deposit Box *

Kami menyediakan fasilitas *Safe Deposit Box (SDB)* gratis pada tahun pertama untuk perlindungan aset Anda.



*ukuran medium, selama persediaan masih ada.

Laporan Keuangan Terpadu

Laporan berisi seluruh portofolio dana dan pembiayaan Anda yang akan dikirimkan setiap bulan.



Starter Pack

Paket eksklusif yang diberikan kepada Anda sebagai *new member* yang menjadi bagian dari *Priority Banking* Mandiri Syariah.



Hadiah Ulang Tahun

Keistimewaan di hari ulang tahun Anda.



Overseas Education Assistance

Konsultasi pendidikan di luar negeri dengan konsultan profesional untuk solusi pendidikan putra putri Anda.



Konsultasi Zakat

Mandiri Syariah Priority bekerja sama dengan *Laznas BSM* akan membantu Anda dalam menghitung zakat untuk menyucikan harta Anda.



Konsultasi Waris

Dapatkan layanan konsultasi waris hanya di Mandiri Syariah Priority.



Medical Check Up *

Fasilitas pemeriksaan dan konsultasi kesehatan secara menyeluruh untuk Anda dan keluarga Anda.



* Berlaku untuk nasabah dengan portofolio dana Rp5 Milyar

Airport Executive Lounge

Anda dapat menikmati kenyamanan *Airport Executive Lounge* yang berada di Bandara saat menunggu penerbangan Anda.



Check in & Baggage Handling

Kemudahan yang Anda dapatkan dalam proses *check in* dan *baggage handling* untuk menambah kenyamanan perjalanan Anda.



Airport Transfer Service *

Nikmati perjalanan Anda dari dan ke Bandara sejak langkah pertama. Kami menyediakan fasilitas antar jemput Bandara menggunakan armada yang terbaik. Manfaatkan fasilitas ini di beberapa kota besar Indonesia.



* Berlaku untuk nasabah dengan portofolio dana Rp5 Milyar

Exclusive Event

Dalam rangka memperluas kehidupan sosial Anda yang berkelas, Mandiri Syariah Priority menggelar acara yang eksklusif untuk Anda.



Layanan Duka

Meringankan beban keluarga di kala duka.



KONTER LAYANAN PRIORITY

KC MEDAN	Tel. (061) 413386, 4131406
KC ACEH	Tel. (0651) 220710
KC PEKANBARU	Tel. (0761) 849191, 849192, 849193, 849194
KC DJUMAH	Tel. (0755) 33335
KC PEKANBARU HARAPAN BAYU	Tel. (0761) 862222
KC MEDAN GALAH MADA	Tel. (061) 4550755
KC PADANGSUDAMAJAN	Tel. (0934) 28280
KC PEMANGSANTAN	Tel. (0822) 43388, 433837, 433861
KC TANJUNGPINANG	Tel. (0771) 313788
KC PALEMBANG	Tel. (0711) 421919, 415886
KC PALEMBANG SIMPANG PATAL	Tel. (0711) 819062, 814343
KC PANGKAL PINANG	Tel. (0717) 432229, 433177
KC BENGKALU	Tel. (0736) 342067, 346498
KC BANDAR LAMPUNG	Tel. (0721) 218960, 218952
KC JAKARTA NASALUDIN	Tel. (021) 2101515, 2101505
KC JAKARTA PONDOK INDAH	Tel. (021) 7662029, 7662030
KC JAKARTA SUKIRMAN	Tel. (021) 2500111, 2500133
KC JAKARTA WARUNG BUNCI	Tel. (021) 2734514, 2734515
KC JAKARTA MAYESTIK	Tel. (021) 220461, 2202728, 2202509, 2394952
KC CILEGON	Tel. (0254) 399444, 375648
KC TANGERANG BINTARO	Tel. (021) 7450120, 7453301, 7453296, 7450267
KC TANGERANG CIPUTAT	Tel. (021) 7425247
KC BEKASI	Tel. (021) 8653990, 8656368, 8640335, 8653991, 86855418
KC JAKARTA THAMBIN	Tel. (021) 2300529, 3983900
KC JAKARTA HARJAN WULUR	Tel. (021) 2190050
KC JAKARTA JATINEGARA	Tel. (021) 8190486
KC BOGOR	Tel. (0251) 8352562, 8352563, 8350564
KC DEPOK	Tel. (021) 7765231, 7765231, 7765289, 77213854
KC JAKARTA RAWAMANGUN	Tel. (021) 4711987
KC JAKARTA KELAPA GADING	Tel. (021) 29375262, 29375261
KC JAKARTA KECOR JERUK	Tel. (021) 5365246, 5366245, 5366247
KC JAKARTA CENGKARENG	Tel. (021) 5435155, 5435156
KC JAKARTA PONDOK KELAPA	Tel. (021) 86903501
KC JAKARTA CIBUBUR	Tel. (021) 84300107, 84300108, 8449778
KC BEKASI POKOK GEDIR	Tel. (021) 84970275, 84970280, 84970281
KC JAKARTA KALIBATA	Tel. (021) 7945323, 7945341, 7945353
KC BANDUNG	Tel. (022) 8469443
KC CIMAH	Tel. (022) 8632228
KC PASALONGAN	Tel. (0285) 434911, 434912
KC SEMARANG	Tel. (024) 3568891, 3568894
KC SOLO	Tel. (0271) 710820
KC CIREBON	Tel. (0231) 202740, 202982, 202993, 200423
KC TASIKMALAYA	Tel. (0265) 312995, 312999
KC YOGYAKARTA	Tel. (0274) 553022
KC SURABAYA	Tel. (031) 5674448, 5679842, 5677062
KC GRESIK	Tel. (031) 392053
KC MALANG	Tel. (0341) 402290
KC KEDIRI	Tel. (0354) 672000
KC MADRAN	Tel. (0370) 644688, 622300, 622250
KC DENPASAR	Tel. (0361) 231999
KC JEMBER	Tel. (0331) 411522
KC BANJARANASIN	Tel. (0351) 336408, 336409
KC PONTIANAK	Tel. (0561) 745004
KC BALUKAPAN	Tel. (0542) 413382, 414630
KC KUTIA KARTANEGARA	Tel. (0541) 665362, 665365
KC KONTANG	Tel. (0548) 20007
KC MAKASSAR	Tel. (0411) 833070
KC AMBON	Tel. (0911) 344522, 344537
KC KENDARI	Tel. (09401) 3128622, 3128645, 3128697

info lebih lanjut hubungi
mandiri syariah call 14040
atau Cabang Mandiri Syariah terdekat

karena Anda
pribadi istimewa

mandiri
syariah priority

Surat Permohonan Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telepon (061) 6615683-6622925 Faximili (061) 6615683
Website: www.febliuinsu.ac.id

Nomor : B-1175/EB.I/PP.00.9/04/2019
Lamp : -
Hal : Mohon Izin Riset

01 April 2019

Kepada Yth:
Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Medan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, dengan ini kami tugaskan mahasiswa :

Nama : Difa Farhaini
NIM : 0504162089
Tempat /Tgl. Lahir : Jakarta, 08 Juni 1998
Sem/ Jurusan : VI/D-III Perbankan Syariah

untuk melaksanakan riset di **Instansi/ Lembaga** yang Bapak/Ibu Pimpin. Kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Izin riset kepada mahasiswa tersebut, guna memperoleh data-data serta informasi yang berhubungan dengan Skripsinya dengan judul: **"Prosedur Pelayanan Nasabah Priority pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani"**.

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Riset,



Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag
NIP. 19640423 200312 1 002

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Surat Persetujuan Riset



15 April 2019
No. 21/1056-3/RO I

Kepada,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jl. William Iskandar Pasar V
Medan

PT Bank Syariah Mandiri
Region I / Sumatera 1
Jl. A. Yani No.100 Lt.IV
Medan-20111
Telp. (061) 4534466 (Hunting)
Fax. (061) 4534456
www.syahmandiri.co.id

Up. Yth. Bapak Dr. Muhammad Yfiz, M. Ag

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sbb :

No	Nama	Universitas/ Jurusan	NIDN/NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Difa Farhaini	UINSU/ Perbankan Syariah	0504162089	Prosedur Pelayanan Nasabah Priority pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Medan Ahmad Yani	KC Medan A.Yani

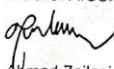
Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank.
2. Peserta riset harus mematuhi SE No 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi, program studi S-1-S-2 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma.
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkan/luaskannya kepada pihak lain.
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (*fotocopy*) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
5. Peserta melaksanakan riset selama \pm 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan.
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/ditetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri.
8. Peserta wajib menandatangani Surat Pernyataan bermaterai (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

PT BANK SYARIAH MANDIRI
REGION I/SUMATERA 1


Ahmad Zailani
Region Head


Mohammad Fadjar
RRB Manager

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Jakarta pada hari Senin tanggal 08 Juni 1998. Putri kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan suami-isteri Rizal Reza Harahap, ST dan Mardiana Siregar.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di MIS Ma'had Al-Zaytun, Indramayu, Jawa Barat pada tahun 2010, tingkat SMP di SMPS Eria, Medan, Sumatera Utara pada tahun 2013, dan tingkat SMA di MAN 3, Medan, Sumatera Utara pada tahun 2016, kemudian melanjutkan kuliah program D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara mulai pada tahun 2016.

Pada masa menjadi mahasiswi, penulis mengikuti berbagai aktivitas kemahasiswaan/kepemudaan, antara lain pada HMP D-III Perbankan Syari'ah mengikut workshop, seminar dan makrab. Penulis termasuk dari anggota organisasi HMP D-III Perbankan Syari'ah yang dilantik pada tahun 2018 sebagai Sekretaris Bidang Olahraga dan Seni.